

# Miembros de STAR+PLUS

## ¿Qué hacer si no consigue que le surtan su receta?

Es posible que los medicamentos de receta médica no recomendados por Medicaid o que supongan ciertos riesgos médicos, necesiten la aprobación de su plan médico antes de que un farmacéutico en la farmacia (o en la tienda) le pueda surtir la receta. Esto se conoce como "autorización previa".

### Usted PODRÍA recibir medicamentos de emergencia para tres días si:

- No consigue que le surtan toda su receta.
- Su plan médico requiere la autorización previa de su receta.
- El consultorio de su doctor o enfermera está cerrado.

Mientras el plan médico espera comunicarse con su doctor o enfermera, debe autorizar que su farmacéutico le surta a usted medicamentos de emergencia. Además, usted puede obtener más de un suministro de medicamentos de emergencia si el consultorio de su doctor o enfermera está cerrado.

No tiene que pagar nada a la farmacia por los medicamentos de emergencia que reciba. El plan médico se encarga de pagarle a la farmacia.

### Usted PODRÍA NO RECIBIR medicamentos de emergencia para tres días si:

- El farmacéutico decide que tomar el medicamento recetado puede poner en peligro su salud.
- El farmacéutico no pudo contactar a su médico o enfermera.

**NOTA:** Si su farmacéutico le dice que no le puede surtir medicamentos de emergencia, pida ayuda a su plan médico, llamando a los teléfonos que aparecen en la última página.

Si el consultorio del doctor o la enfermera llama al centro de llamadas para autorizaciones previas, el plan médico debe darle al doctor o la enfermera la aprobación o negación. Para todas las demás solicitudes de autorización previas, el plan médico debe comunicar la aprobación o negación dentro de un plazo, a más tardar, de 24 horas después de que haya recibido la solicitud.



## Consejos para obtener medicamentos de emergencia

- Si en la farmacia le dicen que no pueden entregarle los medicamentos recetados porque se necesita la autorización previa, pídale a la farmacia que se comunique con el doctor o la enfermera que le haya recetado el medicamento. Usted también puede llamar a quien le haya recetado el medicamento para que le ayude.
- Para acelerar el proceso, quien le recetó el medicamento puede llamar directamente a su plan médico.
- Si no es posible comunicarse con quien le recetó el medicamento, pídale al farmacéutico que le suministre medicamento de emergencia para tres días. La farmacia puede enviar la reclamación de pago directamente a su plan médico en ese mismo momento y entregarle a usted los medicamentos de emergencia.
- Si no es posible comunicarse con quien le recetó el medicamento y la farmacia no le entrega una cantidad de emergencia para tres días del medicamento recetado, usted o quien le recetó el medicamento pueden llamar a los números que aparecen más adelante para que les ayuden.
- Una vez se haya autorizado el medicamento, puede llamar al plan médico para confirmar la duración exacta de la autorización. Así estará preparado cuando tenga que pedir ayuda a la persona que le recetó los medicamentos o al farmacéutico.

**NOTA:** Si se trata de un medicamento no regulado, pida una reposición a la farmacia siete días antes de que se le acabe el medicamento. De esta manera, el plan médico tendrá tiempo de coordinar con su doctor o enfermera si se requiere una autorización previa. Es probable que no puedan volver a surtirle algunos medicamentos regulados hasta que esté a punto de terminarlos. Pregúntele a su farmacéutico cuándo debe pedir reposiciones de sus medicamentos recetados.

## Llame a su plan médico para que le ayuden a surtir una receta de emergencia

Cuando llame para pedir ayuda, debe proporcionar su nombre completo y su fecha de nacimiento o su número de identificación de miembro (localizado en su tarjeta).

Planes médicos de STAR+PLUS	Línea de Coordinación de Servicios	Horario de atención	Si la Línea de Coordinación de Servicios no está disponible, llame a:
Amerigroup	1-866-696-0710 Extensión 36171	24 horas del día/ 7 días de la semana	Línea de Ayuda de Enfermería 1-800-600-4441
Cigna Health Spring	1-877-725-2688	De 8 a.m. a 5 p.m. De lunes a viernes	1-877-653-0327
Molina	1-866-409-0039	De 8 a.m. a 6 p.m. De lunes a viernes	Línea de Asesoramiento de Enfermeras Inglés: 1-888-275-8750 Español: 1-866-648-3537
Superior	1-877-277-9772	De 8 a.m. a 5 p.m. De lunes a viernes	1-866-516-4501
United Health Care	1-800-349-0550	De 8 a.m. a 5 p.m. De lunes a viernes	Línea de Enfermería 1-877-839-5407